

Jaarverslag 2024

Geschilleninstantie kleinschalige
zorgaanbieders

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders te Gorinchem. Deze onafhankelijke geschilleninstantie ressorteert onder de Stichting geschillen in de zorg (GIDZ).

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zich aan te sluiten bij een erkende geschilleninstantie. Naast de aansluiting bij een geschilleninstantie is de zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling op te stellen en een klachtenfunctionaris beschikbaar te stellen om de cliënt te ondersteunen en zorg te dragen voor een onpartijdige klachtbehandeling.

De Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders is op 26 januari 2017 erkend door de Minister van VWS als onderdeel van de Stichting Klachtenregeling.nl. Op 21 december 2023 is de naam van deze stichting statutair gewijzigd in Stichting Geschillen In de Zorg. De stichting is gevestigd te Gorinchem. Bij de Geschilleninstantie kunnen verschillende zorgaanbieders zich registreren. Aan het eind van het verslagjaar waren er circa 36.000 solistisch werkende zorgverleners (via beroepsorganisatie Solopartners) en circa 80 zorginstellingen aangesloten.

Door het beschikbaar stellen van een klachtenfunctionaris worden veel klachten al laagdrempelig opgelost. Hierdoor zijn er weinig klachten die terecht komen bij de geschilleninstantie. In het verslagjaar is er geen nieuw geschil aanhangig gemaakt. Wel was er één geschil uit 2023 nog in behandeling. In dit verslag wordt de aard en inhoud van dit geschil geanonimiseerd weergegeven.

2. Samenstelling

De commissie van de Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders bestond in het verslagjaar uit drie leden en acht plaatsvervangende leden.

Ultimo 2024 zijn de volgende personen lid van de Geschilleninstantie:

- De heer mr. J.E. Hartjes (voorzitter)
- Mevrouw J.B. Hoogendijk (lid)
- De heer K. Spanbroek (lid)

- Mevrouw mr. A.F.H. Ten Brummelhuis (plaatsvervangend voorzitter)
- Mevrouw mr. K. Megens-van Mierlo (plaatsvervangend voorzitter)
- Mevrouw drs. A. den Hertog (plaatsvervangend lid)
- Mevrouw J.A.M. Kuijpers (plaatsvervangend lid)
- De heer J. Dijks (plaatsvervangend lid)
- De heer J.G.W. Rijkers (plaatsvervangend lid)
- De heer F.A. Hagenauw (plaatsvervangend lid)

Het ambtelijk secretariaat van de Geschilleninstantie is ondergebracht bij het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) te Gorinchem.

3. Werkwijze van de Geschilleninstantie

Het reglement van Geschilleninstantie Kleinschalige Zorgaanbieders is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Bij binnenkomst van een geschil beoordeelt de voorzitter van de Geschilleninstantie, samen met de secretaris, of de Geschilleninstantie bevoegd is om het geschil in behandeling te nemen. Tevens wordt de ontvankelijkheid beoordeeld. De Geschilleninstantie is overigens alleen bevoegd om geschillen in behandeling te nemen die zijn ingediend jegens een bij haar aangesloten zorgaanbieder.

De indiener (klager) is in beginsel een cliënt/patiënt die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van een aangesloten zorgaanbieder. Daarnaast is het mogelijk dat een door de cliënt/patiënt gemachtigde een geschil aanhangig maakt maar ook een nabestaande of een wettelijk vertegenwoordiger kan dit doen. Het reglement definieert een geschil als: 'een klacht die aan het oordeel van de Geschilleninstantie wordt onderworpen'. Het uitgangspunt is dat een klacht eerst wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris. Slechts

indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder zelf, kan er zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris een geschil aanhangig worden gemaakt. De klager is bij indiening van een geschil griffierecht verschuldigd. Het griffierecht bedraagt € 50.

Na ontvangst van het griffierecht wordt het geschil verder in behandeling genomen. Er wordt een verweer opgevraagd bij de zorgaanbieder, inzage in het dossier geregeld en in beginsel wordt een hoorzitting gehouden. Ook kan zo nodig een deskundige worden geraadpleegd. Na afronding van het onderzoek stelt de Geschilleninstantie de klager en de verweerder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar bindende uitspraak over de gegrondheid van het geschil en haar eventuele aanbevelingen. In de uitspraak kan de Geschilleninstantie maximaal €25.000 als schadevergoeding toekennen. Dit bedrag kan worden verhoogd met de wettelijke rente en het griffierecht.

4. Zittingen

De Geschilleninstantie heeft in de verslagperiode één hoorzitting gehouden.

5. De geschillen

In tabel 1 is een overzicht te zien van de in- en uitstroom in de periode van aan de Geschilleninstantie voorgelegde geschillen. Hieruit blijkt dat de Geschilleninstantie één geschil behandelde in de verslagperiode.

Werkvoorraad per 1 januari 2024	1
Nieuwe geschillen in periode	0
Totaal instroom	1
Niet ontvankelijk	0
Ingetrokken	0
Gestaakt	0
Dossiers afgesloten met een oordeel	0
Totaal uitstroom	0
Werkvoorraad per 31 december 2024	1



6. Geanonimiseerd overzicht van geschillen

Samenvatting geschil GC-2023.001

Omschrijving van het geschil

Klager beklaagt zich erover dat er geen goede tandheelkundige zorg is verleend. Daarnaast is klager van mening dat beklaagde zijn zorgplicht niet is nagekomen.

Het geschil bestaat uit de volgende onderdelen:

- Klager stelt onjuist te zijn voorgelicht door beklaagde over de tandheelkundige zorg;
- Klager stelt geen goede tandheelkundige zorg te hebben ontvangen;
- Klager stelt na de behandeling onheus door beklaagde te zijn bejegend;
- Klager stelt dat beklaagde zijn klacht onbevredigend heeft afgehandeld.

Proces van de klachtenbehandeling

Het proces is minder snel op gang gekomen dan gebruikelijk, omdat beklaagde vanwege persoonlijke omstandigheden in het buitenland verbleef en niet in de gelegenheid was om deel te nemen aan de behandeling van het geschil.

In februari 2024 is de klacht mondeling door de geschillencommissie behandeld. Om de tandheelkundige zorg te beoordelen, is door de commissie een deskundige ingeschakeld. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op de bevindingen van de deskundige te reageren. Dit heeft geleid tot nadere berichtgeving van de deskundige. In december 2024 heeft de commissie de deskundige een toelichting gevraagd op de (gewijzigde) eindconclusie van de deskundige.

Het geschil is ultimo 2024 nog in behandeling.

7. Structurele knelpunten

De geschillencommissie signaleerde in het verslagjaar geen structurele knelpunten.

8. Deskundigheidsbevordering

De commissieleden en de ambtelijk secretarissen beogen de kwaliteit van de behandeling continue te verbeteren. Dit vindt o.a. plaats door scholing en studiebijeenkomsten, door het bijhouden van vakliteratuur en door het evalueren na afronding van een geschilbehandeling. Jaarlijks is er bovendien ten minste één landelijk themadag waarin eveneens gelegenheid is voor reflectie en aan de hand van een specifiek thema kennis wordt uitgewisseld.

9. Samenwerking en beleid

In 2023 is de Geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders aangesloten bij Stichting Uitspraken Geschillen in de Zorg (SUGZ). Reden hiervoor is om hiermee te kunnen voldoen aan de voorwaarde uit de erkenningsbeschikking om tezamen met andere geschilleninstanties vigerend onder de Wkkgz de uitspraken te publiceren op een gezamenlijk online platform. In 2024 is met het oog op de uitkomsten en aanbevelingen uit het evaluatieonderzoek Wkkgz door Bureau KWINK gezamenlijk gewerkt o.a. aan verdere uniformering van de geschillenregeling van de deelnemende instanties. Ook is een format voor een uniform klanttevredenheidsonderzoek tot stand gekomen die na afloop van de behandeling van een geschil kan worden ingevuld door de betrokken partijen.

Gorinchem, april 2025

Stichting Geschillen In De Zorg

A blue ink signature, likely belonging to C.C.J. Gudde, is written over a light blue rectangular background.

C.C.J. Gudde
Voorzitter

A blue ink signature, likely belonging to J.M. van Hest, is written over a light blue rectangular background.

J.M. van Hest
secretaris